

GENEL ŞARTLAR

- ❖ Bu doküman, METRON Kalibrasyon Müh. San. ve Tic. Ltd. Şti. ile müşteri arasında yapılacak hizmet için idari, mali ve hukuki şartları içerir.
- ❖ METRON Kalibrasyon Müh. San. ve Tic. Ltd. Şti.'den talep edilen her türlü hizmetin (kalibrasyon, eğitim, danışmanlık, vb.) verilmesi yazılı başvurusunun kabulü ile başlar.
- ❖ Müşteri, ilgili Başvuru Formunu doldurup METRON Kalibrasyon Müh. San. ve Tic. Ltd. Şti.'ne ulaştırmakla sorumludur.
- ❖ METRON Kalibrasyon Müh. San. ve Tic. Ltd. Şti. kabul ettiği başvuru formunda yer alan hizmet taleplerini, altyapısı dahilinde karşılamaktan sorumludur.
- ❖ Hizmet başvurusu başlangıcından sonuçlanmasına kadar geçen süreçte, METRON Kalibrasyon Müh. San. ve Tic. Ltd. Şti. ile müşteri arasındaki tüm yazışmalar şartnamenin bir parçasıdır.
- ❖ Hizmetlerin gerçekleştirilmesi süresince elde edilen veya oluşturulan bütün bilgilerin yönetiminden yasal yükümlülükler doğrultusunda METRON Kalibrasyon Müh. San. ve Tic. Ltd. Şti. sorumludur.
- ❖ Bilginin müşteri tarafından kamuya açık hale getirildiği veya müşteri ile yapılan özel sözleşme olduğu durumlar hariç, müşteriye ait diğer tüm bilgiler özel bilgi olarak değerlendirilir ve gizli bilgi olarak kabul edilir. Kamuya açık hale getirilmek istenen bilgi hakkında müşteri önceden bilgilendirilir.
- ❖ Müşteriye ait gizli bilginin açıklanmasının kanunen veya sözleşme düzenlemeleri ile zorunlu olduğu durumlarda, kanunen yasaklanmadıkça, müşteri açıklanacak bilgi konusunda haberdar edilir.

HİZMETLERE İLİŞKİN ŞARTLAR**KALİBRASYON**

- ❖ Kalibrasyon başvuruları METRON Kalibrasyon Müh. San. ve Tic. Ltd. Şti. Kalibrasyon Teklif Formu (FRM-7.1-01) kullanılarak e-posta yolu ile yapılır.
- ❖ Formda talep edilen hizmetin tanımlaması ve TURKAK kapsamına uygun olarak belirlenen kodu belirtilir.
- ❖ Yasal gerekliliklerden kaynaklanması veya müşteri tarafından talep edilmesi durumunda kalibrasyon için şartnameye veya standarda belirtildiği gibi uygunluk değerlendirmesi yapılır ve uygunluk beyanı raporlanır.
- ❖ İlgili şartname veya standartta karar kuralı yer almıyorsa, müşteri ile mutabık kalınan karar kuralı uygulanır.
- ❖ Müşteriye gönderilen Kalibrasyon Teklif Formu 'nun onay alanının müşteri tarafından imzalanması ile teklif ve o tarihte geçerli olur.
- ❖ Onaylı teklif formunun gönderilmesi sonrasında bu sözleşmeyi de kabul edilmiştir.
- ❖ Kalibrasyon için uygun durumdaki kalibrasyonu yapılacak ekipman METRON Kalibrasyon Müh. San. ve Tic. Ltd. Şti.'ne gönderilmelidir.
- ❖ Kalibrasyonu yapılacak ekipmanın, hasar görmeyecek şekilde ambalajlanarak gönderilmesi gereklidir.
- ❖ Kalibrasyonu yapılacak ekipmanın kargo ya da elden teslim edileceği başvuru formunda belirtilmeli ve belirtildiği yöntem uygun olarak gönderilmelidir.
- ❖ Kalibrasyon için gönderilecek cihazın kalibrasyon ölçüm aralığı belirtilmelidir.
- ❖ Cihaz için özel bir durum var ise açıklama kısmında belirtilmelidir.

- ❖ Cihaz ile birlikte gönderilecek ekipman (güç kablosu, pil vb.) var ise mutlaka birlikte gönderilmelidir.
- ❖ Kargo ile gönderilen cihazlar için uyarı yazısı mutlaka içermelidir.
- ❖ Kalibre edilecek cihaz ile ilgili uygunluk beyanı ile ilgili talep başvuru formunda “açıklamalar” alanında belirtilmelidir.
- ❖ Eğer mümkünse, kalibrasyonu yapılacak ekipmanın, müşteri tarafından aşağıda verilen METRON Kalibrasyon Müh. San. ve Tic. Ltd. Şti. ulaşım adresine elden teslim edilmesi ve elden teslim alınması tercih edilmelidir. **(Posta /Kargo Adresi: METRON Kalibrasyon Müh. San. ve Tic. Ltd. Şti. Reşatbey Mahallesi Gazeteci Sinan Tanyıldız Sokak. Bağdaş Apt. No: 14/2 İç Kapı No:12 Seyhan/Adana**
- ❖ Eğer kalibrasyonu yapılacak ekipman kargo ile gönderilip alınacak ise kargo ücreti müşteriye aittir.
- ❖ METRON Kalibrasyon Müh. San. ve Tic. Ltd. Şti., yapılan nakil sırasında kalibrasyonu yapılacak ekipmanda oluşabilecek zararlardan sorumlu değildir.
- ❖ Kalibrasyonu yapılacak ekipman METRON Kalibrasyon Müh. San. ve Tic. Ltd. Şti.’ne gelir gelmez fiziksel kontrolden geçirilir. Gerekirse fotoğraf çekilir. Çalıştırılıp kontrollü yapılır ve kesin kabulü yapılır.
- ❖ Eğer cihaz arızalı ise bir tutanak tutulur ve iade işlemi yapılır.
- ❖ Müşteri kullanılacak metodu belirtmedikçe, kalibrasyon hizmeti METRON Kalibrasyon Müh. San. ve Tic. Ltd. Şti. tarafından hazırlanan talimatlara uygun olarak gerçekleştirilir.
- ❖ Kalibrasyon için müşteri tarafından sağlanan bilgilerin doğruluğundan ve bu bilgilerin sonuçların geçerliliğine olan etkilerinden METRON Kalibrasyon Müh. San. ve Tic. Ltd. Şti. sorumlu değildir.
- ❖ METRON Kalibrasyon Müh. San. ve Tic. Ltd. Şti. tarafından düzenlenen kalibrasyon sertifikaları bir ürünün onayı anlamını taşımaz, maksadı aşan bir şekilde yorumlanıp kullanılamaz.
- ❖ Hizmet süresince, müşteriye ait kalibrasyonu yapılacak ekipmanın kabulünden, müşteriye iadesine kadar olan süreçte ekipmanda oluşacak zararlarda, METRON Kalibrasyon Müh. San. ve Tic. Ltd. Şti. yönetim kurulu tarafından verilecek karar doğrultusunda hareket edilir.
- ❖ Kalibrasyon/deney hizmetini yerinde görmek isteyen müşteriler, ziyaret öncesinde laboratuvara yazılı olarak başvuruda bulunmalıdır.“Ziyaretçi Kayıt Formu” (FRM 7.1-3) doldurmalıdır.
- ❖ Müşterinin yerinde verilen hizmetler için öncelikle personelinin iş güvenliği müşteri tarafından sağlanmalıdır.

HİZMET ve TEKLİF GEÇERLİLİK SÜRESİ

- ❖ Hizmet süreleri, talep edilen hizmetin özelliklerine ve hizmeti gerçekleştirecek laboratuvarın çalışma programlarına göre değişiklik arz etmektedir. Hizmetin başlangıç ve bitiş tarihleri teklifte müşteriye bildirilir.
- ❖ Müşteriye gönderilen teklifler 20 gün geçerlidir.
- ❖ 20 gün içerisinde teklifinin kabul edildiğine dair ilgili formla onay verilmediği takdirde başvuru iptal edilir.
- ❖ Kalibrasyon hizmeti için belirtilen kabul tarihinden sonra teslim edilen Kalibrasyon cihazının teslim tarihi, gecikilen süre teslim tarihine eklenerek yenilenir.

ÜCRETLENDİRME

- ❖ Yıllık yapılacak anlaşmalarla verilecek kalibrasyon hizmeti taleplerinde hizmetin büyüklüğüne göre %10 ile %20 arasında indirim uygulanır.
- ❖ Özel kalibrasyon cihazları için bazı kalibrasyon cihazlarının kalibrasyon ücretleri ancak hizmet sonrası belirlenebilmektedir.
- ❖ Kalibrasyon cihazına ayar yapılması istendiğinde, talep yazı ile birlikte başvuru formu ile birlikte iletilmelidir.
- ❖ Kalibrasyon hizmetinin başlaması sonrasında yapılan talepler için ayar işlemi ve ayar sonrası kalibrasyon ücreti konusunda müşterinin onayı alınır ve ek ücret faturaya eklenir. Ayar işlemi sadece ayarın mümkün olduğu cihazlara, üreticisi tarafından belirtilen yar prosedürünün bulunması durumunda uygulanır.
- ❖ Kalibrasyon esnasında kalibrasyon cihazının arızalı, uygunsuz veya ayarsız olduğunun tespit edilmesi durumunda, cihazın tamiri/ayarının müşteri tarafından sağlanamaması veya söz konusu cihazın yerine benzer özellikte yeni numunenin sağlanamaması durumunda, kalibrasyon ücretinden, harcanan zaman bedeli kadarı alınarak, kalanı müşteriye iade edilir.
- ❖ İngilizce hazırlanan sertifika veya rapor için, ilgili hizmet ücretinin %20 'si ek ücret olarak alınır.
- ❖ Müşteri tarafından acil kapsamında yapılan talepler ve METRON Kalibrasyon Müh. San. ve Tic. Ltd. Şti. ile mutabakata varılmadan gönderilen kalibrasyon cihazı için, talebin uygun görülmesi durumunda %20 ücret alınır.
- ❖ Müşterinin yerinde verilen hizmetler için METRON Kalibrasyon Müh. San. ve Tic. Ltd. Şti. personelinin tüm ulaşım ve konaklama masrafları hizmeti talep eden müşteri tarafından karşılanır.
- ❖ Müşterinin onayı doğrultusunda mesai saatleri dışında ve/veya tatil günleri çalışılması durumunda hizmet ücretine ek ücret talep edilir.
- ❖ Müşteri onayı ile hizmet süreci başladıktan sonra müşterinin hizmet alımından vazgeçmesi durumunda, harcanan zamana kadar verilmiş olan hizmete karşılık gelen ücret hesaplanır, yatırılmış olan hizmet bedelinden düşürülür ve kalanı iade edilir.
- ❖ Sertifika veya raporda müşteri tarafından yasal gereklilikler dışında uygunluk beyanı talep edilmesi durumunda ilgili hizmet ücretinin %20'si ek ücret olarak alınır.
- ❖ Sertifika veya raporda karar kuralı için talep varsa teklif sırasında gönderilen müşteri ile karar kuralı mutabakat formu imzalanmış olmalıdır.

Doküman No	FRM-7.1-05
Yayın Tarihi	24.11.2025
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	
Sayfa No	4 / 2

ÖDEME ŞARTLARI

- Hizmet bedelleri, aşağıda belirtilen METRON Kalibrasyon Müh. San. ve Tic. Ltd. Şti. 'nin banka hesabına yatırılır veya kredi kartı ile ödenir.

➤ Hesap Bilgileri

- **ZİRAAT BANKASI:** TR53 0001 0012 3198 1842 0750 01

- METRON Kalibrasyon Müh. San. ve Tic. Ltd. Şti. tekliflerinde belirtilen fiyatlara KDV dahil değildir, ayrıca ücrete eklenir.
- Hizmetler, ücretin METRON Kalibrasyon Müh. San. ve Tic. Ltd. Şti.'ne ödenmesinden ve ödeme yapıldığına dair dekontun muhasebe@metronkalibrasyon.com e-posta adresine gönderilmesinden sonra verilir.
- Verilen hizmete ait fatura, hizmet bitiminin sonunda kesilerek e-posta ile müşteriye gönderilir.
- METRON Kalibrasyon Müh. San. ve Tic. Ltd. Şti. gerektiğinde fiyatlarda değişiklik yapma hakkını saklı tutar.

➤ ANLAŞMAZLIKLARIN HALLİ

- Müşteri, şikayet ve itirazını sözlü olarak (322) 435 40 40 ve 0507 893 24 07 numaralı telefona veya yazılı olarak kalite@metronkalibrasyon.com e-posta adresi üzerinden iletebilir.
- METRON Kalibrasyon Müh. San. ve Tic. Ltd. Şti. ile müşteri arasında doğabilecek anlaşmazlıklarda; öncelikle müşteri ile karşılıklı mutabakat aranır.
- Kalibrasyon sonuçlarının kalitesi ile ilgili mutabakatın sağlanamadığı durumlarda Türk Akreditasyon Kurumu'nun (TÜRKAK) hakemliğine başvurularak TÜRKAK'ın tespit edeceği metotlara göre çözüm aranır.
- Müşteri ile anlaşma sağlanamaması durumunda mahkeme yolu açıktır. Bu durumda ihtilafların hal mercii; T.C. Seyhan Mahkemeleri ve İcra Daireleridir.